

2024

Procedimiento Gestión de Cobros Servicios Municipales  
(Tasas y Arbitrios).



Julio, 2024

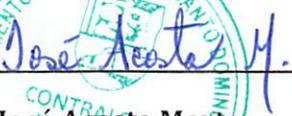
2da. Versión

 <p>2da. Versión</p>	<p>Fecha de Efectividad: Julio/2024</p>
<p>PROCEDIMIENTO GESTION DE COBROS SERVICIOS MUNICIPALES (TASAS Y ARBITRIOS)</p>	<p>ASDE-CM-39</p> <p>Página 2 de 5</p>

**Procedimiento Gestión de Cobros Servicios Municipales(Tasas y Arbitrios).**



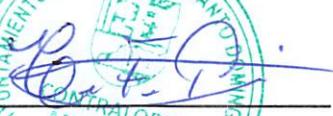
**ELABORADO POR:**


---

**José Acosta Marte**  
 Normas y Procedimientos

**REVISADO Y APROBADO POR:**


---

**Teresa Feliz Patiño**  
 Contralora Municipal interina

 2da. Versión	Fecha de Efectividad: Julio/2024
PROCEDIMIENTO GESTION DE COBROS SERVICIOS MUNICIPALES (TASAS Y ARBITRIOS)	ASDE-CM-39 Página 3 de 5

## I. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE COBROS SERVICIOS MUNICIPALES (TASAS Y ARBITRIOS).

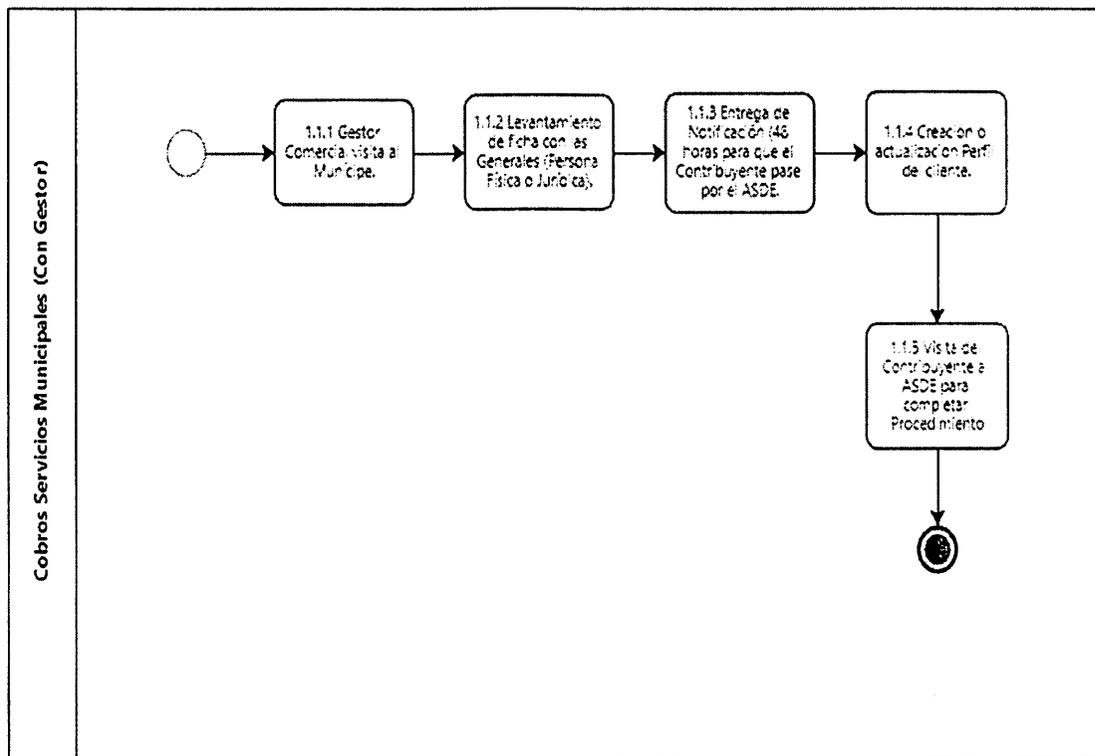
### I.1 Procedimiento tras visita del Gestor Comercial.

- 1.1.1 El Gestor Comercial visita al munícipe o contribuyente, cuya naturaleza puede ser: Residencial, Comercial, Industrial, Hospitalaria.
- 1.1.2 El Gestor Comercial levanta una ficha con las "Generales" del comercio y el representante del mismo (Persona Física o Jurídica).
- 1.1.3 Tras completar la ficha, se le entrega una notificación al munícipe, el cual tiene un plazo de cuarenta y ocho (48) horas para que acuda al área de Facturación, del departamento de Gestión Comercial del ASDE.
- 1.1.4 El Gestor Comercial entrega la ficha a la unidad de "Creación de Nuevos Contribuyentes", que es una dependencia del departamento de Gestión Comercial, quien verifica el estatus del cliente (persona física o Jurídica), o sea, si está creado o no. En caso de no estar creado, se procede a introducir el perfil del cliente en el sistema SIC. Si ya está creado, la unidad sólo valida y actualiza los datos del contribuyente, en caso de ser necesario.
- 1.1.5 El Contribuyente visita al ASDE, al área de Facturación para validar el estatus del proceso (Facturas pendientes, en caso de tratarse de un contribuyente existente, o si es un contribuyente nuevo, la fecha de corte de facturación, y el tipo de tasa o arbitrio dependiendo la naturaleza (cobro de aseo, publicidad exterior, Pago de rampa o cualquier otro arbitrio sin ser limitativo).  
**Nota 1:** Si el contribuyente ha generado factura, se le entrega un estado de cuenta, para que el cliente pase por Caja a efectuar el pago.  
**Nota 2:** El contribuyente tiene la opción de realizar sus pagos, por el Contact Center; a través de su Gestor de Cobros (quien una vez efectuado el pago, debe entregarle recibo firmado y sellado); transferencia; o pasando por el ASDE, Mercados, Mini alcaldías o cualquier unidad perteneciente al Ayuntamiento.

 <p style="text-align: center;">2da. Versión</p>	Fecha de Efectividad: Julio/2024
<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO GESTION DE COBROS SERVICIOS MUNICIPALES (TASAS Y ARBITRIOS)</b></p>	ASDE-CM-39 Página 4 de 5

**Nota 3:** Se le asignan Gestores de Cobros regularmente a los residenciales, comercios grandes, industrias y a al sector salud, por tratarse de montos significativos.

### Flujo del Procedimiento



 2da. Versión	Fecha de Efectividad: Julio/2024
	ASDE-CM-39
PROCEDIMIENTO GESTION DE COBROS SERVICIOS MUNICIPALES (TASAS Y ARBITRIOS)	Página 5 de 5

## I.2 Procedimiento tras visita Proactiva del Múncipe al ASDE.

- 2.1.1 El Contribuyente visita al ASDE, al área de Facturación de manera proactiva y voluntaria. De no estar creado, se procede con dicha actividad, tomando en cuenta que primero se crea perfil del cliente y luego el/los inmueble/s, puesto que un mismo cliente puede tener varios inmuebles.
- 2.1.2 Posterior a la creación del perfil del cliente y el o los inmuebles, el área de Facturación verifica con el contribuyente su tipo de actividad, para así poder confirmar la tasa del arbitrio, activar los servicios que el mismo tenga y establecer el período de cobros mensuales.

**Nota:** Tomar en cuenta, que los cobros relacionados a “Los Arbitrios Municipales”, se establecen en base a las Ordenanzas emitidas por el Concejo de Regidores; y Normativas existentes.

### Flujo del Procedimiento

